

ПРОБЛЕМЫ ВОССТАНОВЛЕНИЯ РАБОТОСПОСОБНОСТИ ПЕРСОНАЛА В УСЛОВИЯХ ПОВЫШЕННЫХ ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ НАГРУЗОК

Якупова А.А.

Якупова Алина Абузаровна – бакалавр,
кафедра инженерной психологии и управления персоналом,
Казанский национальный исследовательский технический университет им. А.Н. Туполева, г. Казань

Аннотация: содержание трудовой деятельности сотрудников ООО «Уралэнерго-Поволжье», являющихся поставщиками электротехнического оборудования, подразумевает постоянное значительное «эмоциональное включение». То есть сотрудники постоянно находятся в стрессовой ситуации и в поиске решения проблем, что влияет на их значительное утомление и переутомление.

Первостепенной задачей руководства любого учреждения является сохранение здоровья сотрудников и предупреждение развития профессиональной заболеваемости. Обеспечение высокого качества работы и оказываемых услуг ООО «Уралэнерго-Поволжье» требует не только постоянного обучения сотрудников и соблюдения требований системы менеджмента и качества, но также оптимизации условий труда персонала и повышения их работоспособности.

В статье отражены результаты исследования сотрудников с использованием методов психодиагностического теста и опроса, направленных на оценку профессионального состояния и уровня дезадаптации сотрудников, а также предложены мероприятия по профилактике утомляемости персонала оптового отдела продаж.

Ключевые слова: утомление, усталость, восстановление работоспособности, дезадаптация.

Проблему утомления и восстановления работоспособности рассматривали в своих работах множество различных психологов и социологов, но полностью раскрытой её считать нельзя.

Объектом статьи является повышение работоспособности сотрудников ООО «Уралэнерго-Поволжье» в процессе трудовой деятельности, в свою очередь предметом будет выступать программа мероприятий предупреждения утомления и повышения работоспособности персонала данной организации.

Трудовая деятельность всегда сопровождается интенсивными в большей или меньшей степени психофизиологическими процессами, использованием и растрачиванием энергетических, гормональных, мышечных, психических, интеллектуальных ресурсов персонала, что проявляется в изменении их работоспособности.

Работоспособность - это свойство человека в течение заданного времени и с определенной эффективностью выполнять максимально возможное количество работы. Работоспособность определяется комплексом профессиональных, психологических и физиологических качеств субъекта труда. С появлением утомления у работника работоспособность снижается, т.е. он не сможет выполнять свои задачи в поставленный срок и качество работы ухудшится [1].

Различают четыре различных видов работоспособности: общая, профессиональная, потенциальная и актуальная [2].

Профессиональная работоспособность отражает характеристики тех систем и функций человека, которые необходимы для выполнения профессиональных задач.

Любая мышечная деятельность, повышает активность обменных процессов, поддерживает на высоком уровне механизмы, осуществляющие в организме обмен веществ и энергии, что положительным образом сказывается на умственной и физической работоспособности человека. Однако при увеличении физической или умственной нагрузки, объема информации, а также интенсификации многих видов деятельности в организме развивается особое состояние, называемое утомлением. Многие авторы под утомлением понимают временное снижение работоспособности под влиянием воздействия нагрузки.

Утомление - это функциональное состояние организма, проявляющейся во временном снижении работоспособности, в неспецифических изменениях физиологических функций, в ряде субъективных ощущений, объединенных чувством усталости в результате выполнения интенсивной или длительной работы [3].

К дополнительным причинам утомления, которые могут ускорить развитие этого состояния или усилить выраженность его проявлений, относятся [4]:

1. Воздействие на организм неблагоприятных факторов среды (шум, вибрация, гипоксия);
2. Повышенное нервно-психическое напряжение, эмоциональный стресс;
3. Чрезмерную по интенсивности физическую и умственную нагрузку перед основной работой (физкультура и спорт, домашняя работа).

По видам утомление может быть физическим, умственным, эмоциональным, а также общим и локальным, мышечным, зрительным, слуховым, интеллектуальным.

Существует проблема различения утомления и других состояний, также связанных с динамикой работоспособности. Так, выделяются три близких, но не тождественных состояния, приводящих к снижению эффективности работы - утомление, дезадаптация и профессиональное выгорание. Если утомление можно охарактеризовать как естественную, связанную с нарастанием напряжения реакцию, прежде всего, на продолжительность выполняемой работы, то два других состояния развиваются на фоне хронического стресса и ведущие к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов сотрудника.

Так как утомляемость является одним из основных показателей профессиональной дезадаптации, далее подробнее рассмотрим данный термин.

Дезадаптация может возникнуть вследствие кратковременных и сильных воздействий среды на человека или под влиянием менее интенсивных, но продолжительных воздействий. Дезадаптация проявляется в различных нарушениях деятельности: в снижении производительности труда и его качества, в нарушениях дисциплины труда, в повышении аварийности и травматизма. Критериями психофизиологической адаптации считаются состояние здоровья, настроение, тревожность, степень утомляемости, активность поведения. Стойкие нарушения психической адаптации проявляются в клинически выраженных психопатологических синдромах и/или отказе от деятельности.

Выделяют следующие показатели профессиональной дезадаптации: усталость, утомление, истощение, психосоматические недомогания, бессонница, негативное отношение к работе, скудность репертуара рабочих действий, злоупотребление химическими агентами (табаком, кофе, алкоголь), отсутствие аппетита или переедание, негативная профессиональная «Я-концепция», агрессивные чувства (раздражительность, тревожность, беспокойство, перевозбуждение), упаднические настроения и связанные с ним эмоции: цинизм, пессимизм, чувство беспомощности, безнадежности, апатия, депрессия.

Состояние дезадаптированности может сопровождаться отклонениями в поведении личности; тогда возникают конфликты, не имеющие явной причины, неадекватные реакции, отказ от выполнения предписаний, по отношению к которым ранее не возникало противодействия.

Таким образом, режимы труда и отдыха должны учитывать особенности изменения работоспособности. Если время работы будет совпадать с периодами наивысшей работоспособности, то работник сможет выполнить максимум работы при минимальном расходе энергии и минимальном утомлении.

Группа компаний ООО «Уралэнерго-Поволжье» динамично развивается на Юго-востоке Республики Татарстан с 2007 года. Компания ООО «Уралэнерго-Поволжье» - один из крупнейших поставщиков электротехнической, кабельно-проводниковой и светотехнической продукции в Приволжском федеральном округе. На сегодняшний день компания имеет развитую филиальную сеть в различных регионах России.

Принятая организационная структура совершенствуется в течение последних лет и вполне устраивает фирму и её руководителей.

В соответствии с организационной структурой процесса и в зависимости от направлений работы в процессе управления персоналом участвуют: заместитель генерального директора по управлению персоналом, бухгалтерия, и начальники структурных подразделений и служб.

В организации ООО «Уралэнерго-Поволжье» на 1.01.2017 г. работает 17 сотрудников.

Проанализировав кадровый состав организации, мы выявили, что в организации количество мужчин и женщин существенно не отличается, наибольший удельный вес в организации имеют возрастные интервалы от 21 до 30 и от 31 до 40 лет, на 2017 год текучесть персонала отсутствует.

Для диагностики утомления было выбрано 7 сотрудников оптового отдела продаж, для них были применены следующие методы: опрос и наблюдение.

При диагностике утомления персонала ООО «Уралэнерго-Поволжье» было выявлено, что:

- Вредности, связанные с самим трудовым процессом, присутствуют, так как работа персонала связана с поиском клиентов и продажей продукции, сотрудники испытывают чрезмерное умственное напряжение и периодически находятся в состоянии стресса. Сотрудники сталкиваются с проблемой напряжения зрения, так как много времени проводят за компьютером. Работа персонала ООО «Уралэнерго-Поволжье» является малоподвижной, что может вызвать проблемы со здоровьем.

- Вредности, связанные с окружающей обстановкой (низкая или высокая температура, пыль), отсутствуют, однако, данные сотрудники находятся в одном небольшом помещении и при общении с клиентами у них возникают трудности, так как остальные в это время могут заниматься холодными звонками, либо также принимать клиентов. То есть персонал сталкивается с такой проблемой, как шум, что приводит к утомляемости сотрудников.

- Руководству данной организации следует позаботиться, чтобы каждый сотрудник мог безопасно работать за компьютером, с минимально возможной утомляемостью и с максимально возможными удобствами. Однако, стулья в ООО «Уралэнерго-Поволжье» без подлокотников, сотрудники не могут

откинуться на спинку стула, то есть не приспособленные для долгого пребывания в одном положении. Стоит отметить, что при неправильных размерах рабочего места сотрудники подвергаются нагрузке особенно мышцы шеи, плечевого пояса и спины, что неправильно с точки зрения эргономики.

- Отдых сотрудников также соответствуют норме: рабочий день в ООО «Уралэнерго-Поволжье» длится 8, обед 1 час, пятидневная рабочая неделя и два раза в год сотрудникам предоставляется отпуск.

- 5 сотрудников из семи являются заядлыми курильщиками, что является вредной привычкой и влияет на состояние здоровья сотрудников.

Для более глубокого исследования был проведен опрос «Оценка профессионального состояния дезадаптации сотрудников» Этот опросник разработан О.Н. Родиной, целью которого было выявление уровня дезадаптации сотрудников.

Испытуемым была зачитана инструкция и розданы бланки для ответов. Результаты ответов представлены ниже.

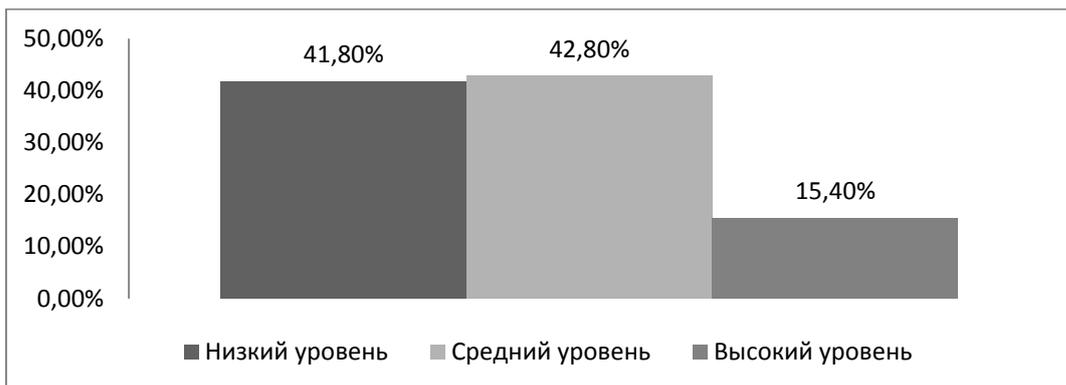


Рис. 1. Эмоциональные сдвиги

Анализируя результаты теста, мы видим, что средний уровень эмоциональных сдвигов имеют 42,8%, что негативно может отразиться на работоспособности персонала.

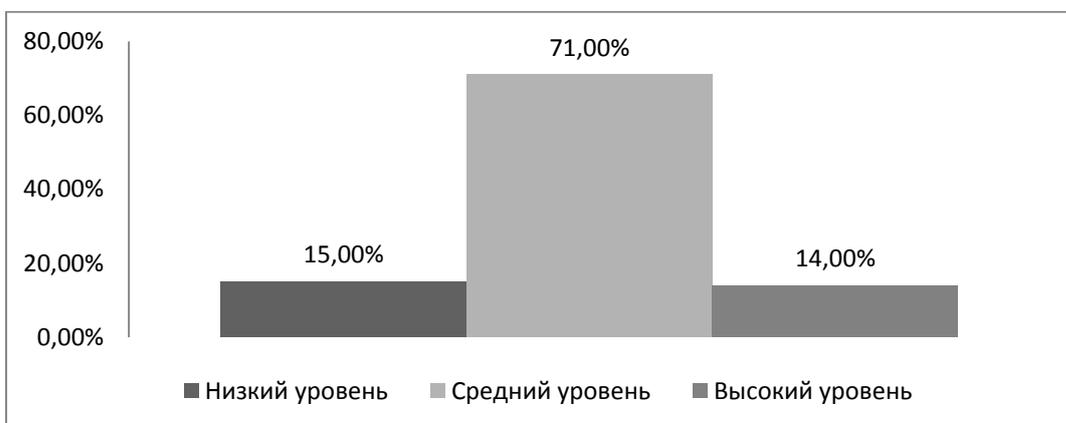


Рис. 2. Особенности отдельных психических процессов

По показателю «Особенности отдельных психических процессов» 71% опрошенных отметили средний уровень, руководству необходимо принять меры по снижению данного показателя.

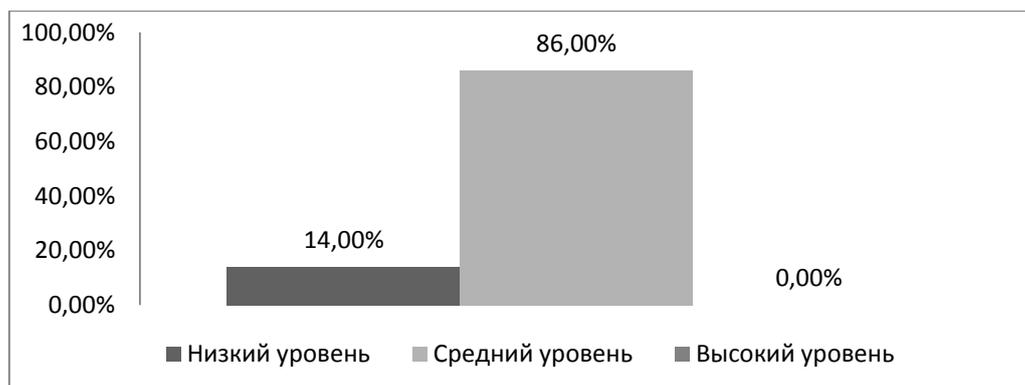


Рис. 3. Снижение общей активности

По результатам психодиагностического теста, мы можем наблюдать снижение общей активности сотрудников на 86%, если не принять неотложных мер, то данный показатель может перейти на высокий уровень.

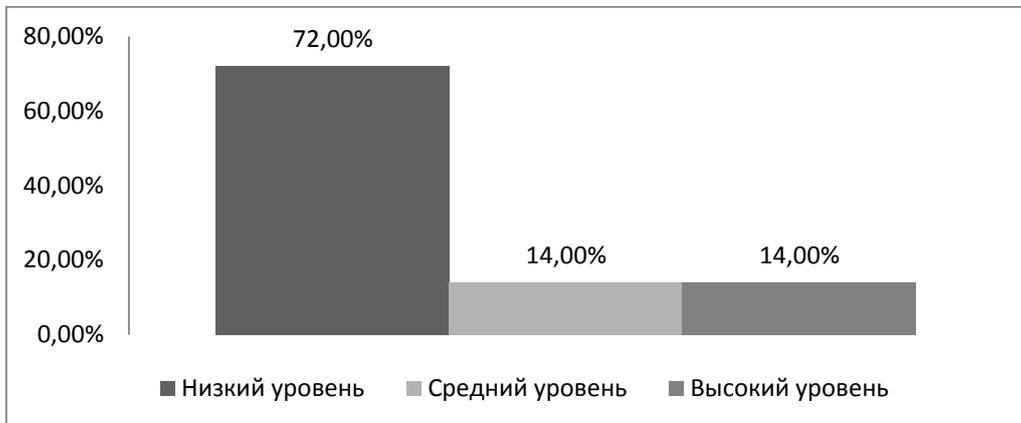


Рис. 4. Ощущение усталости

У сотрудников не наблюдается ощущения усталости, так как 72% протестированных отметили низкий уровень по данному показателю.

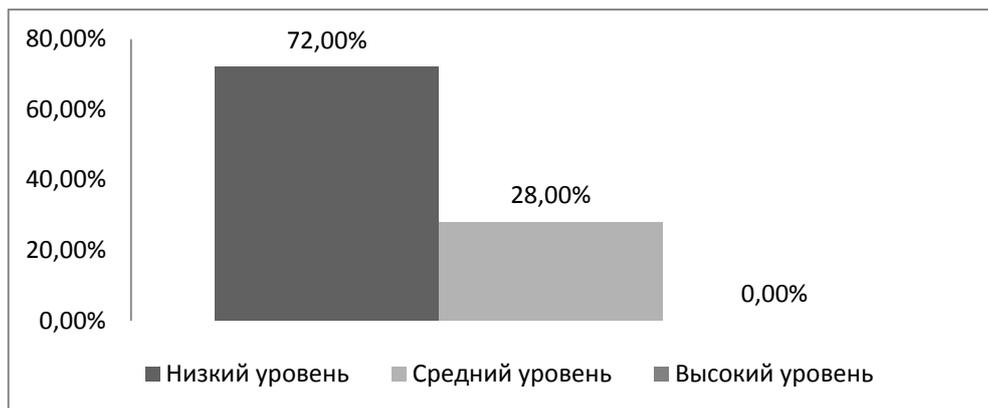


Рис. 5. Соматовегетативные нарушения

72% тестируемых отметили низкий уровень соматовегетативных нарушений, что в свою очередь положительно влияет на общий уровень работоспособности сотрудников.

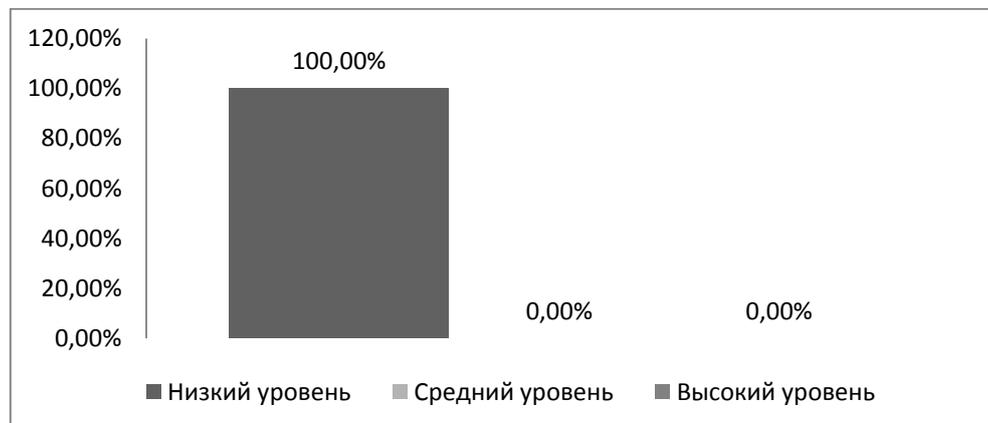


Рис. 6. Нарушение цикла «сон – бодрствование»

Ни один из протестированных не имеет проблемы нарушения цикла сна, что положительно отражается на самочувствии сотрудников.

СМКД								
------	--	--	--	--	--	--	--	--

На основе полученных данных построим схему значимости показателей.

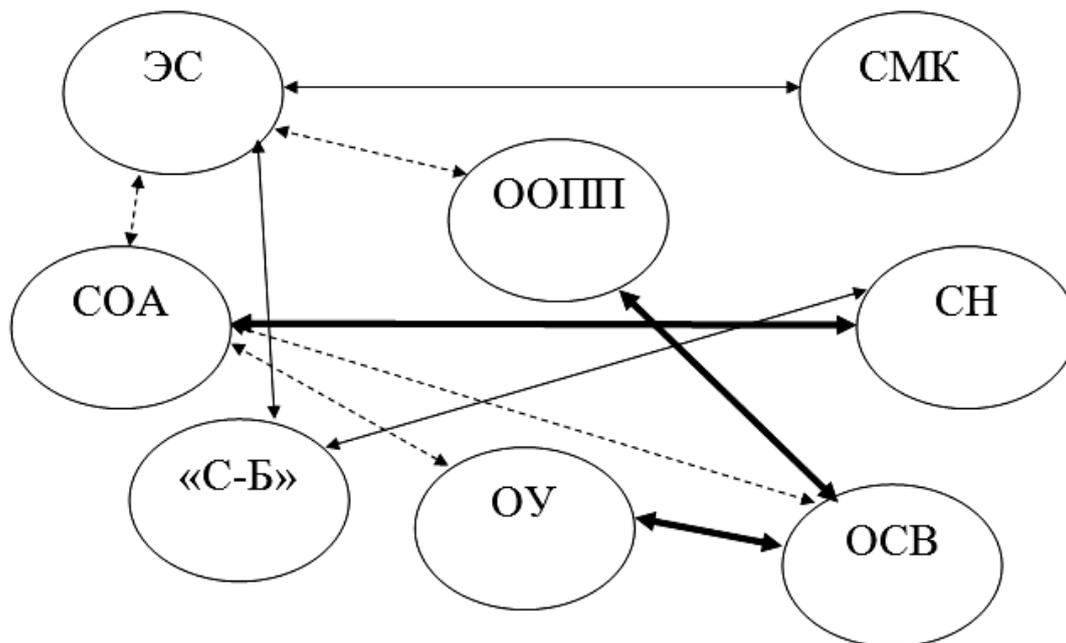


Рис. 9. Схема значимости показателей корреляционного анализа

Проанализировав данные, полученные в схеме, можно отметить следующие особенности:

Если показатель «эмоциональные сдвиги» растет, то и растет показатель «снижение общей мотивации», руководству стоит уделить особое внимание зависимости данных показателей и пытаться держать некий средний баланс для поддержания высокой работоспособности.

Такие показатели, как «сон-бодрствование» и «соматовегетативные нарушения» имеют прямую связь. Следует отметить, что 100% опрошенных имеют низкий уровень нарушения по показателю «сон – бодрствование» и 71% опрошенных низкий уровень по показателю «соматовегетативные нарушения» что подтверждает результаты исследования.

При повышении ощущения усталости сотрудников будет повышаться их социальное взаимодействие, так как данные показатели имеют сильную прямую зависимость. Исходя из вышеизложенного, можно предположить, что по мере утомляемости сотрудников, персонал начинает больше контактировать друг с другом, при этом отвлекаясь от рабочего процесса. Такая же сильная прямая зависимость наблюдается у показателей «особенности отдельных психических процессов» и «особенности социального взаимодействия».

Обратную связь имеют такие показатели, как: «снижение общей активности» и «особенности социального взаимодействия», «снижение общей активности» и «эмоциональные сдвиги», также «эмоциональные сдвиги» и «особенности отдельных психических процессов».

Руководству ООО «Уралэнерго-Поволжье» стоит прислушиваться к жалобам сотрудников на ухудшение самочувствия и состояние здоровья. Перед ними стоит непростая задача сохранения тонкого баланса физического и эмоционального состояния сотрудников. Мы выявили интересную взаимосвязь между показателями, которая предполагает держать их в тонком равновесии. Хроническая усталость, снижение интереса к происходящим событиям, ощущение физической слабости, эмоционального опустошения, сонливость или бессонница - каждый из этих признаков может указывать на нервную перегрузку, снижению мотивации и социального взаимодействия персонала.

Предупредительной мерой в компании может стать и такая составляющая социального пакета, как предоставление так называемых личных дней сотрудника. Это могут быть дополнительные оплачиваемые дни к отпуску или 5-7 дней в год, которые сотрудник может взять в любое время для решения своих личных проблем. Такой день отдыха, когда до отпуска еще далеко, а усталость накапливается, поможет предотвратить наступление утомления.

Важным средством профилактики утомления, условием поддержания высокой работоспособности является установление рационального режима труда и отдыха. Под режимом труда понимают чередование периодов работы и отдыха. Это особенно необходимо для производственных процессов,

требующих больших энергетических затрат или постоянного напряжения внимания. То есть предлагается ввести приказ о распорядке, где будут предоставляться 5- 10-минутные перерывы каждый час, чтобы сотрудники успевали передохнуть.

Также предлагаем создать оптимальные эргономические условия для работы сотрудников. Приобрести новую удобную мебель для сотрудников.

Таким образом, для того чтобы у сотрудников была высокая производительность труда, низкая утомляемость и желание работать, нужно соблюдать огромное количество различных методов и способов повышения работоспособности, профилактики утомления, сделать условия на рабочем месте сотрудника такими, чтобы ему было приятно работать.

Вследствие проведенной работы, мы исследовали организацию ООО «Уралэнерго-Поволжье». В ходе исследования нами были изучены такие понятия как утомление и работоспособность, дезадаптация, проведен анализ современного состояния дезадаптации персонала в организации.

Подводя итоги проделанной работы, можно сказать, что поставленные цели и задачи в основном достигнуты. Мы изучили теоретический материал и рассмотрели проблемы утомления и повышения работоспособности персонала в организации.

Эта проблема интересна как для обычных людей, так и для специалистов по управлению персоналом. Управляющему необходимо знать о факторах, влияющих на утомление (переутомление) и работоспособность сотрудников, и о методах профилактики данного состояния. Полученные знания будут способствовать более качественному выполнению работы.

Список литературы

1. *Ненахов И.Г., Стёпкин Ю.И.* Оценка работоспособности сотрудников испытательного лабораторного центра (на примере ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Воронежской области») // *Universum: Медицина и фармакология: электрон. научн. журн.*, 2017. № 3 (37). [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://7universum.com/ru/med/archive/item/4392/> (дата обращения: 22.06.2017).
2. *Водопьянова Н.Е.* Психическое выгорание. М.: Медицина, 2002. № 7.
3. *Ронгинская Т.И.* Синдром выгорания в социальных профессиях. М.: Наука, 2002.
4. *Abramson L.Y., Metalsky G.I. & Alloy L.B.* Hopelessness depression: a theory-based subtype of depression // *Psychological Review*, 1989. 96. P. 358-372.
5. *Bradburn N.M.* The Structure of Psychological well-being. Chicago: Aldine Pub. Co., 1969. P. 320.
6. *Clark M.C., Caffarella R.S.* Theorizing adult development. New directions for adult and continuing education. № 84, Winter 1999. P. 2-8.